Контрольный Лист Наблюдений / Верификация

Участок «Обслуживание: прилавок»

Напитки/десерты. Multi Point Service & Split Function Service.

ККЧ *Работник должен правильно ответить на вопросы данного раздела и продемонстрировать применение каждого принципа на практике.

Культура обслуживания

☐ **Знает принципы создания положительного опыта посетителей:**

✓ Скорость
✓ Точность
✓ Дружелюбие

Скорость:

✓ Выполнять стандарты по времени обслуживания:
Время ожидания в очереди 90 секунд
Время обслуживания 90 секунд

Точность:

✓ Правильно предоставлять все напитки и десерты к каждому заказу
✓ Правильно выдавать приправы и приборы к заказу

☐ **Знает и демонстрирует лидерские навыки:**

✓ Владеет навыками эффективного и открытого общения
✓ Ставит гостей на первое место
✓ Работает в команде
✓ Работает на результат

Чистота

☐ **Знает, как обеспечить чистоту на станции:**

- Протирает поверхности прилавка чистым продезинфицированным полотенцем

Безопасность пищи

☐ **Знает, как обеспечить безопасность пищи:**

- Моет руки
- Накладывает лёд в стаканы только с помощью совка
- При наличии выдвижной крышки над ёмкостью со льдом, закрывает её после каждого использования
- Не протирает машину для приготовления коктейлей и мороженого тем же полотенцем, которое используется для прилавка

Охрана труда

☐ **Знает правила техники безопасности:**

- Знает и выполняет требования инструкций по охране труда
- Поддерживает чистоту полов во избежание падений

ПРОЦЕДУРЫ *Работник должен правильно выполнить все рабочие процедуры на станции.

ПЕРЕД РАБОТОЙ

☐ **Безопасность:** Вымойте руки.

ПРОХЛАДИТЕЛЬНЫЕ НАПИТКИ

☐ Возьмите стакан нужного размера.
☐ Используя совок, положите в стакан лёд.
☐ Налейте в стакан нужный напиток.
☐ Двумя руками плотно закройте крышку стакана.

МОЛОЧНЫЙ КОКТЕЙЛЬ

☐ Возьмите стакан нужного размера. Поставьте стакан в держатель машины для приготовления коктейлей и мороженого.
☐ Выберите вид коктейля. Нажмите на кнопку, чтобы налить коктейль в стакан.
☐ Двумя руками плотно закройте крышку стакана.

РАЗЛИВНОЙ СОК / ГОРЯЧИЕ НАПИТКИ

☐ Для разливного сока: возьмите стакан нужного размера. Налейте сок. Двумя руками плотно закройте крышку стакана.
☐ Для горячих напитков: возьмите стакан нужного размера. Налейте соответствующий напиток. Двумя руками плотно закройте крышку стакана.

МОРОЖЕНОЕ

☐ Возьмите стакан нужного размера и наполните его мороженым. Удерживая стакан для мороженого под насадкой раздаточного отверстия, потяните рычаг вниз. Крепко держите стакан. Наполните его мороженым до нижнего ободка.
☐ Добавьте нужный наполнитель.
☐ **В случае приготовления «в пакет»** двумя руками плотно закройте крышку стакана.

МАКФЛУРРИ

☐ Возьмите стакан для МакФлурри и наполните его мороженым. Удерживая стакан для МакФлурри под насадкой раздаточного отверстия, потяните рычаг вниз. Крепко держите стакан. Наполните его мороженым. Двумя руками плотно закройте крышку стакана.
☐ Добавьте нужный наполнитель.
☐ Закрепите ложку для перемешивания на рукоятке миксера и взбивайте МакФлурри 8 секунд.
☐ Выдайте МакФлурри вместе с ложкой для перемешивания.

СМУССИ

☐ Возьмите прозрачный стакан 0,3 л и поставьте под дозирующее устройство машины для приготовления смусси и фраппе в центре. Стакан должен быть плотно прижат к ограничителю для стаканов.
☐ Нажмите кнопку выбора напитка «Клубника-Банан» или «Манго-Ананас».
☐ После наполнения стакана переставьте его в соответствующий блендер для смешивания.
☐ Включите блендер, чтобы начать цикл смешивания. Дождитесь, пока блендер остановится.
☐ Возьмите стакан с готовым напитком и несильно стукните его дном о станцию, чтобы выровнять напиток в стакане. Проверьте полноту порции напитка. Закройте напиток крышкой-полукуполом.

ФРАППЕ

☐ Возьмите прозрачный стакан 0,3 л и поставьте под дозирующее устройство машины для приготовления смусси и фраппе в центре. Стакан должен быть плотно прижат к ограничителю для стаканов.
☐ Нажмите кнопку выбора напитка «Мокко» или «Карамель».
☐ После наполнения стакана переставьте его в соответствующий блендер для смешивания.
☐ Включите блендер, чтобы начать цикл смешивания. Дождитесь, пока блендер остановится.
☐ Возьмите стакан с готовым напитком и несильно стукните его дном о станцию, чтобы выровнять напиток в стакане. Проверьте наполнение порции напитка.
☐ Достаньте сливки из холодильника, встряхните баллон 2 раза вверх-вниз. Держите баллон вертикально, носиком вниз. Не наклоняйте. Нанесите на напиток взбитые сливки от края стакана к центру, 2 поворота и купол. Высота украшения из сливок - 5 см.
☐ Нанесите 4 полоски шоколадного (для Фраппе Мокко) или карамельного (для Фраппе Карамель) соуса сверху на взбитые сливки в виде буквы «М».
☐ Закройте напиток крышкой-куполом.

Copyright © McDonald's Corporation, 2016 год. Все права защищены.

ПРОЦЕДУРЫ *Работник должен правильно выполнить все рабочие процедуры на станции.

ОВСЯНАЯ КАША (только в период Завтраков)

- ☐ Возьмите пакетик с овсяной кашей и высыпьте в специальный стакан для каши.
- ☐ Налейте в стакан с сухой смесью кипяток из кофе-машины: поставьте стакан под кран розлива кипятка и нажмите кнопку «Каша».
- ☐ Достаньте из упаковки десертную ложку для каши и перемешайте ей кашу не менее 6 раз. Оставьте ложку в стакане с кашей.
- ☐ Добавьте в стакан сливки: откройте две порции сливок и перелейте в стакан с кашей. Переливая сливки в стакан, контролируйте, чтобы кусочки от упаковки, пластик или фольга, не попали в кашу.
- ☐ Перемешайте кашу до образования однородной консистенции, что бы, не было комков. Оставьте ложку в стакане с кашей.
- ☐ Возьмите крышку для горячих напитков 0.3, откройте и зафиксируйте носик на крышке.
- ☐ Накройте крышкой стаканчик с кашей. Ложка остается в стакане, ручка ложки вставляется в отверстие в крышке.
- ☐ Выдайте готовую кашу посетителю.

УЧАСТОК ПРОИЗВОДСТВА НАПИТКОВ И ДЕСЕРТОВ

- ☐ **Безопасность:** Вымойте руки.
- ☐ Просматривайте заказы на мониторах напитков / десертов в направлении слева направо и сверху вниз.
- ☐ Всегда начинайте приготовление заказа, расположенного в самой верхней строчке в левой части монитора.
- ☐ При появлении заказа на мониторе немедленно приступите к его приготовлению.
- ☐ Возьмите стакан соответствующего вида и размера. Приготовьте напитки / десерты для текущего заказа.

  Качество: Предоставляйте посетителям продукцию, соответствующую Золотым Стандартам Качества.
- ☐ Поместите все напитки / десерты в соответствующие отделения стеллажа для готовой продукции, откуда их возьмет Сборщик заказов.
- ☐ После того, как вы закончили приготовление заказа и поместили все напитки / десерты на стеллаж для готовой продукции, сбросьте заказ с монитора напитков / десертов.

ЭКСПЕДИТОР НА НАПИТКАХ

- ☐ Прочитайте заказ на мониторе Экспедитора
- ☐ Используйте соответствующие держатели для напитков / десертов (в зависимости от количества наименований в заказе и будет ли заказ "на поднос" или "в пакет")
- ☐ Два или более напитка или мороженого всегда выдавайте в держателе
- ☐ Горячие напитки всегда выдавайте в держателе
- ☐ Соберите все наименования для текущего заказа
- ☐ Когда все наименования из заказа будут собраны, сбросьте заказ с монитора Экспедитора, чтобы напечатать идентификационную наклейку с номером заказа
- ☐ Прикрепите идентификационную наклейку на собранный заказ таким образом, чтобы она не закрывала логотип Макдоналдс и была хорошо видна Сборщику заказов
- ☐ Поместите собранный заказ на стеллаж для готовой продукции
- ☐ Размещайте заказы для прилавка и МакАвто на стеллаже для готовой продукции таким образом, чтобы они располагались отдельно

УБОРКА

- ☐ Протрите станцию чистым продезинфицированным полотенцем.
- ☐ Поддерживайте чистоту и порядок на станции, следите за чистотой пола. Это снижает риск поскользнуться и упасть.
- ☐ При необходимости протрите миксер и ёмкости для наполнителей для Макфлурри.
- ☐ Если вы не заняты обслуживанием посетителей, выполняйте свои вторичные обязанности: помогите на соседней станции, пополните запас стаканов, крышек и т.д.

Подписи

Работник:	Работник:
Инструктор:	Инструктор:
Дата:	Менеджер:

Тип оценки: ☐ **Обучение**

☐ **% КЛН**

_____ **/ 63 x 100% =** _____

(1 пункт = 1,59 балла)

Copyright © McDonald's Corporation, 2016 год. Все права защищены.